Volume 25 numéro 6 *Novembre – décembre 1998*

CONSENSUS

Revue canadienne d'actualités de normalisation

Villes sans frontière

- Mondialisation de l'économie pays par pays
- Une norme cinq étoiles

Service supérieur
Expertise technique
Reconnaissance mondiale
Expertise technique
Reconnaissance mondiale
Service supérieur

VOTRE ENTREPRISE S'EST FIXÉ DES OBJECTIFS.
LA CSA PEUT VOUS AIDER À LES ATTEINDRE.

Qu'il s'agisse de certification et de mise à l'essai de produits, d'élaboration de normes ou d'enregistrement de systèmes de gestion, nos services vous ouvriront les portes des marchés intérieurs et du monde. D'innombrables occasions sont à votre portée grâce à des services d'excellence et à l'attention accordée à vos besoins. Appelez-nous. Nous vous donnerons un avantage concurrentiel qui ajoutera de la valeur à vos produits et services et toutes les raisons au monde de traiter avec nous.

La CSA. Un service qui va au-delà de vos attentes.

Faites le 1 800 463-6727 ou www.csa.ca

MISE À L'ESSAI ET CERTIFICATION DE PRODUITS
ÉLABORATION DE NORMES
ENREGISTREMENT DE SYSTÈMES DE GESTION

Conseil canadien des normes
Canada
CONSENSUS

Revue canadienne d'actualités de normalisation

45, rue O'Connor, bureau 1200
Ottawa (Ontario) K1P 6N7
Tél. : (613) 238-3222; téléc. : (613) 995-4564;
c. élec. : info@scc.ca

CONSENSUS est publié six fois par année, en français et en anglais, par le Conseil canadien des normes au nom du Système national de normes. Son contenu peut être reproduit sans autorisation à condition d'en mentionner la source.

CONSENSUS accepte les annonces qui sont conformes au Code canadien des normes de la publicité. Une telle acceptation n'est pas signe de l'accréditation ni de l'appui des annonceurs par le Conseil.

Le Conseil canadien des normes est la société d'État fédérale chargée d'encourager une normalisation efficiente et efficace au Canada lorsque celle-ci ne fait l'objet d'aucune mesure législative.

La rédaction invite les lecteurs à lui transmettre nouvelles, avis de nomination, suggestions, questions et lettres.

CONSENSUS se trouve aussi dans le site Web du Conseil canadien des normes à l'adresse : http://www.ccn.ca.

Directeur des relations extérieures, *Larry Moore*
Rédacteur en chef, *Lesly Bauer*
Traduction, *Hélène Couturier, Jeanne Reinhart*
Rédacteur adjoint, *Derek Stevenson*
Conception graphique et publicité, *Guy Ethier*
Abonnements, *Division des communications*
ISSN 0380-1322

Le Conseil canadien des normes est le représentant attitré du Canada auprès de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et parraine le Comité national du Canada à la Commission électrotechnique internationale (CEI)

Imprimé au Canada sur du papier recyclé et recyclable

VOL. 25, N° 6, NOVEMBRE – DÉCEMBRE 1998

Dans ce numéro

Mondialisation de l'économie pays par pays 7
Les organismes nationaux de normalisation face aux défis du prochain millénaire

Villes sans frontière 10
ISO 9000 et les municipalités

Une norme cinq étoiles 12
Les normes appliquées à l'industrie du tourisme ont-elles un avenir?

Perdus dans la jungle de la normalisation? 14
Laissez-vous guider par le Conseil canadien des normes

AUSSI

Actualités 4

Normes nationales du Canada 17

Examen public 18

Accréditation 18

Consultez dans le Web les numéros précédents de *CONSENSUS* en cliquant sur « Recherche » à l'adresse : http://www.ccn.ca.

Lettres et commentaires doivent être adressés à Lesly Bauer, rédacteur en chef de *CONSENSUS*, aux coordonnées ci-contre.

Actualités ISO

Les trois principaux organes décisionnels de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) se sont réunis récemment à Genève : le Bureau de gestion technique (TMB), les 13 et 14 septembre; l'Assemblée générale de l'ISO, les 16 et 17 septembre; le Conseil de l'ISO, le 18 septembre. Voici quelques faits marquants de ces réunions.

● Un groupe d'étude spécial de l'ISO a conclu qu'il était trop tôt pour que l'organisation puisse prendre une décision sur les normes relatives à la **protection de la vie privée et des renseignements personnels**. Le groupe, dirigé par Linda Lusby, présidente du Conseil canadien des normes, a été chargé de réfléchir sur ce que l'ISO devrait faire dans ce domaine, si faire se peut. Le groupe a constaté que les intervenants ne s'étaient pas entendus sur l'opportunité pour l'ISO d'élaborer des normes sur la protection de la vie privée.

Le TMB a décidé de mettre en veilleuse les travaux du groupe, décision qu'il reconsidérera vers la fin de l'année prochaine, après la tenue de plusieurs conférences nationales et internationales importantes sur la protection de la vie privée.

● Les comités techniques de l'ISO sont dorénavant tenus de préparer des **plans d'entreprise**. Ces plans, servant à montrer de quelle façon les besoins du marché justifient les travaux des comités, suivront le modèle de l'organisme européen de normalisation, le CEN. Ils seront affichés sur les sites Web des comités pour encourager les usagers à émettre des commentaires.

● Deux **comités techniques** ont été **mis en disponibilité**, et deux autres ont **fusionné**. Le TMB a décidé de suspendre les travaux des comités sur le mesurage des chaussures (TC 137) et sur les dispositifs de commande et de sécurité des appareils et systèmes non industriels fonctionnant au gaz (TC 161), et ce, en raison du manque d'activité dans ces domaines.

Le TMB a aussi fusionné les comités sur les bois sciés et grumes à sciages (TC 55) et sur les bois semi-manufacturés (TC 99). Le nouveau comité, du nom de TC 218, sera présidé par la Norvège. Le Conseil canadien des normes examine actuellement l'opportunité pour le Canada de participer à ses travaux. On suggère aux intéressés de communiquer avec la Division de la normalisation par courrier électronique, à isosd@scc.ca, ou en utilisant les coordonnées de la page 3.

● L'ISO a l'intention d'établir des **conseils sectoriels** qui seraient chargés de surveiller ses travaux techniques et d'examiner les motifs servant à justifier les nouveaux travaux. Les conseils, qui comprendraient des cadres supérieurs de l'industrie et d'autres organisations d'utilisateurs, examineraient les travaux des comités techniques dans le vaste contexte des domaines. Ils aideraient ainsi à garantir l'utilité sur le marché des normes qui en résultent.

● L'évaluation de la conformité est devenue partout dans le monde une question importante – et litigieuse – pour les organismes de normalisation. Certaines entreprises veulent, par exemple, qu'on accepte plus souvent l'autodéclaration de la conformité, en s'appuyant moins souvent sur la certification et l'enregistrement par un tiers.

Pour susciter le débat sur ces questions, l'ISO a proposé de tenir une **tribune libre sur l'évaluation de la conformité.** Cette tribune réunirait tous les intéressés, y compris des consommateurs, des organismes de normalisation comme la Commission électrotechnique internationale (CEI) et l'Union internationale des télécommunications (UIT), ainsi que des organismes de l'industrie comme la Fédération internationale des associations pour la pratique des normes (IFAN) et l'Industry Cooperation on Standards and Conformity Assessment (ICSCA). Le Conseil de l'ISO a été chargé d'organiser cette tribune. ■

Lettre au rédacteur en chef

En tant que membre d'un groupe chargé d'établir les normes de sécurité de notre entreprise, j'ai été surpris en voyant la photo de la page couverture de votre numéro de mars–avril 1998. En effet, l'élagueur qui est dessus ne porte ni de lunettes de protection ni, semble-t-il, de sangle de retenue.

En situation d'urgence, comme c'est le cas de la tempête de verglas, il arrive que toutes les mesures de sécurité ne soient pas prises (non que l'urgence soit une excuse). Il se peut que la province dans laquelle cette photo a été prise ne dispose pas de normes sur la protection des yeux ni sur les sangles de retenue qui s'adressent aux élagueurs, même si c'est là une idée impensable.

Pourtant, une organisation telle que la vôtre se doit de s'efforcer de ne jamais montrer de photos sur lesquelles il y a violation de la sécurité. Le meilleur moyen d'aider à établir de bonnes normes de sécurité est de bien montrer ces normes! J'espère que ce n'est là qu'une erreur qui ne se reproduira pas, et que cela n'enlève rien à la qualité de l'information publiée dans votre revue.

R. Wayne Carlow
BC Hydro Multimedia Studio, Burnaby, C.-B.

Réponse du rédacteur en chef : *Vous avez parfaitement raison en disant que les images publiées dans* CONSENSUS *doivent être conformes aux normes existantes.*

Votre message nous servira en nous rappelant d'être vigilants dans la préparation des prochains numéros. Merci de vous intéresser à notre revue et d'avoir pris le temps de nous écrire.

CONSENSUS *est toujours heureux de recevoir des lettres au rédacteur en chef. Les lettres publiées peuvent avoir été retouchées dans un souci de brièveté et de clarté.*

Actualités CEI

L'assemblée générale annuelle de la Commission électrotechnique internationale (CEI) s'est déroulée du 12 au 23 octobre à Houston, au Texas. Plus de 1 500 délégués, dont 35 Canadiens, sont venus des quatre coins du monde pour assister aux réunions de 58 comités et sous-comités d'études, à celles de 128 groupes de travail et à cinq réunions de comités chargés de politiques et de la gestion. Voici quelques faits marquants de ces réunions.

● La CEI a mis à contribution ses normes des technologies de l'information en organisant ce qu'on a appelé **la toute première assemblée générale électronique.** Les organisateurs ont en effet tenté de limiter l'utilisation du papier en ayant davantage recours durant les réunions aux technologies de l'information. Grâce à un réseau informatique, les délégués ont pu, lors des réunions des groupes de travail, réviser les projets de normes, soumettre leurs rapports, communiquer avec leurs collègues par courrier électronique et consulter une page Web pour connaître les modifications faites au calendrier et à l'ordre du jour des réunions. Les participants ont fait remarquer que ce système comportait quelques imperfections, mais que c'était un bon début.

● Le Canada est censé jouer un rôle de premier plan au sein du **nouveau comité d'études sur les technologies des piles à combustible** (CE 105). Les piles à combustible combinent l'hydrogène à l'oxygène pour produire de l'électricité sans combustion. Il n'y a pas émission, l'eau étant le seul sous-produit. La société Ballard Power Systems Inc. (http://www.ballard.com) de Burnaby, en Colombie-Britannique, est dans le monde le chef de file des technologies des piles à combustible (voir « De l'hydrogène dans le moteur » dans notre numéro d'octobre 1997). C'est le Comité d'action de la CEI qui a approuvé la mise sur pied du CE 105.

● La CEI a l'intention de tendre la main **aux pays en voie d'industrialisation et de développement.** La plupart des 60 comités nationaux membres de la CEI représentent des pays hautement industrialisés. Au cours de sa réunion, le Conseil de la CEI a approuvé une proposition visant à aider les pays en voie d'industrialisation et de développement à participer aux activités de la CEI, à élaborer une infrastructure de normalisation nationale et à adopter les normes de la CEI. Les régions ciblées sont l'Afrique, l'Amérique centrale et l'Amérique du Sud ainsi que les pays côtiers du Pacifique. Le Canada a fait remarquer que, bien que cette politique charge les pays participants d'aligner leurs normes sur les normes internationales, la CEI devait participer à cet effort d'harmonisation en élaborant des normes acceptables telles quelles dans une majorité de pays.

● Le Canada a été invité à **se faire plus présent dans l'élaboration des normes sur les câbles électriques.** Il a reçu cette invitation après avoir suggéré que le comité d'études responsable des câbles électriques (CE 20) rende ses normes applicables à l'extérieur de l'Europe pour encourager les pays non européens à participer en plus grand nombre aux activités de ce domaine. En réponse, le Comité d'action a demandé au CEI d'examiner sa structure et ses travaux à livrer. Le comité national britannique de la CEI, qui détient le secrétariat du CE 20, a invité le Canada à changer son statut d'observateur au sein de ce comité en faveur d'un statut de participant. Le Conseil canadien des normes étudie cette proposition. Les Canadiens désireux de participer aux travaux de ce comité sont priés de communiquer avec Mike Bourassa (mbourassa@scc.ca), au Conseil canadien des normes, aux coordonnées de la page 3.

● **Un organisme de normalisation électrotechnique des trois Amériques souhaite une collaboration plus étroite avec la CEI.** Le CANENA ou Consejo de Armonización de Normas Electrotécnicas de las Naciones de las Americas (Conseil pour l'harmonisation des normes électrotechniques des Amériques) a annoncé son intention d'engager des négociations avec la CEI pour établir une entente de coopération sur la normalisation et l'évaluation de la conformité. Un projet d'entente est en cours d'élaboration. Le CANENA encourage l'harmonisation des normes, des systèmes d'évaluation de la conformité et des codes d'installation électrique. ■

Sous un même toit?

Plus question de pendre la crémaillère : l'ISO et la CEI n'emménageront peut-être pas dans les mêmes bureaux après tout.

Ces deux organismes occupent actuellement le même immeuble à Genève, mais ont chacun leurs locaux. Depuis l'année dernière, un groupe de coordination mixte étudie les économies que représenteraient le partage des locaux et la réalisation commune de certaines activités quotidiennes.

Selon les conclusions d'une étude de faisabilité, il en coûterait à ces organisations autour de 40 millions de francs suisses (environ 45 millions de dollars) pour faire construire un nouveau siège social commun doté de salles de conférences, d'une réception, d'installations de formation en informatique, de matériel d'impression, d'une bibliothèque, d'un atelier et d'une aire d'entreposage.

Au cours de sa réunion de septembre, le Conseil de l'ISO a renouvelé son appui en faveur de l'idée d'occuper le même immeuble, mais a décidé d'attendre de connaître la décision de la CEI. En octobre, le Conseil de direction de la CEI a rejeté cette idée, préférant rénover les installations existantes à un coût beaucoup plus modeste.

Nouveau projet de loi sur la vie privée fondé sur un code de la CSA

Le gouvernement fédéral a déposé un nouveau projet de loi sur la protection des renseignements personnels basé sur les principes d'un code élaboré par l'Association canadienne de normalisation (CSA).

Le projet de loi C-54, *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques,* a été déposé à la Chambre des communes en octobre. Il établit à l'intention du secteur privé des lignes directrices devant régir la protection des renseignements personnels, directives s'appuyant sur le *Code type pour la protection des renseignements personnels* (CAN/CSA-Q830-96) de la CSA, une Norme nationale du Canada.

Le projet de loi et le code CSA portent tous deux sur la façon dont les organisations recueillent, utilisent et communiquent des renseignements personnels, sur l'obligation d'obtenir le consentement de l'intéressé, sur le droit des particuliers à consulter les renseignements détenus à leur sujet, et sur leur droit de faire, au besoin, corriger les renseignements.

Si la loi est adoptée, elle s'appliquera aux industries sous réglementation fédérale, comme les télécommunications, la radiodiffusion, les banques et le transport interprovincial. Sa portée sera élargie au bout de trois ans et pourra alors s'appliquer à tous les renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués dans le cadre d'activités commerciales.

Le Commissaire fédéral à la protection de la vie privée sera chargé de l'application de la loi. Il examinera les plaintes et tentera de résoudre les conflits. Les différends qui n'auront pas été réglés pourront être portés devant la Cour fédérale.

La nouvelle loi, en plus de garantir la protection des renseignements personnels des Canadiens, permettra d'éviter un problème lié au commerce. L'Union européenne (UE) a adopté des directives semblables qui sont entrées en vigueur en octobre. Selon ces directives, les organisations de l'UE ne peuvent échanger de données personnelles qu'avec des pays qui garantissent une protection comparable. Étant donné que les directives de l'UE et le code CSA s'appuient tous deux sur des lignes directrices élaborées par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), il est à espérer que la nouvelle loi sera conforme à cette exigence.

Le projet de loi C-54 renferme également des dispositions qui permettent aux ministères, organismes et commissions du gouvernement fédéral d'accepter des signatures électroniques, et qui précisent la façon dont les documents électroniques peuvent être utilisés comme preuve au cours de poursuites judiciaires. Ces dispositions devraient favoriser le commerce électronique et la prestation de services électroniques.

Pour en savoir plus sur la protection des renseignements personnels et sur le code CSA, veuillez vous reporter à nos numéros de juin-juillet-août 1996 et de septembre 1997. ■

Remarque digne d'intérêt

« Mes collègues du Department of Commerce estiment que les normes influent directement aux États-Unis sur au moins 150 milliards de dollars d'exportations et constituent un obstacle au commerce de 20 à 40 milliards de dollars d'exportations. Selon une autre estimation, les normes internationales comptent aujourd'hui pour environ 45 % des normes utilisées par l'industrie américaine. En 1970, cette part s'établissait à près de 10 %. »

Propos de Raymond Kammer, directeur du National Institute of Standards and Technology (NIST) des États-Unis, tenus en juillet dernier lors de la Conférence annuelle de la National Conference of Standards Laboratories.

Questions clés dans la révision des séries ISO 9000 et ISO 14000

L'ISO continue à souligner l'importance de la compatibilité des normes et de la contribution des usagers dans la révision des séries ISO 9000, Management de la qualité, et ISO 14000, Management environnemental. L'organisation espère publier d'ici novembre 2000 une version révisée des normes importantes de ces deux séries.

Le TMB a demandé au sous-comité responsable d'ISO 14001 de s'assurer, avant sa publication, que cette version était bien entièrement compatible avec la version révisée d'ISO 9001, même si cela veut dire qu'il faudra par la suite apporter de nouvelles révisions à la norme ISO 14001.

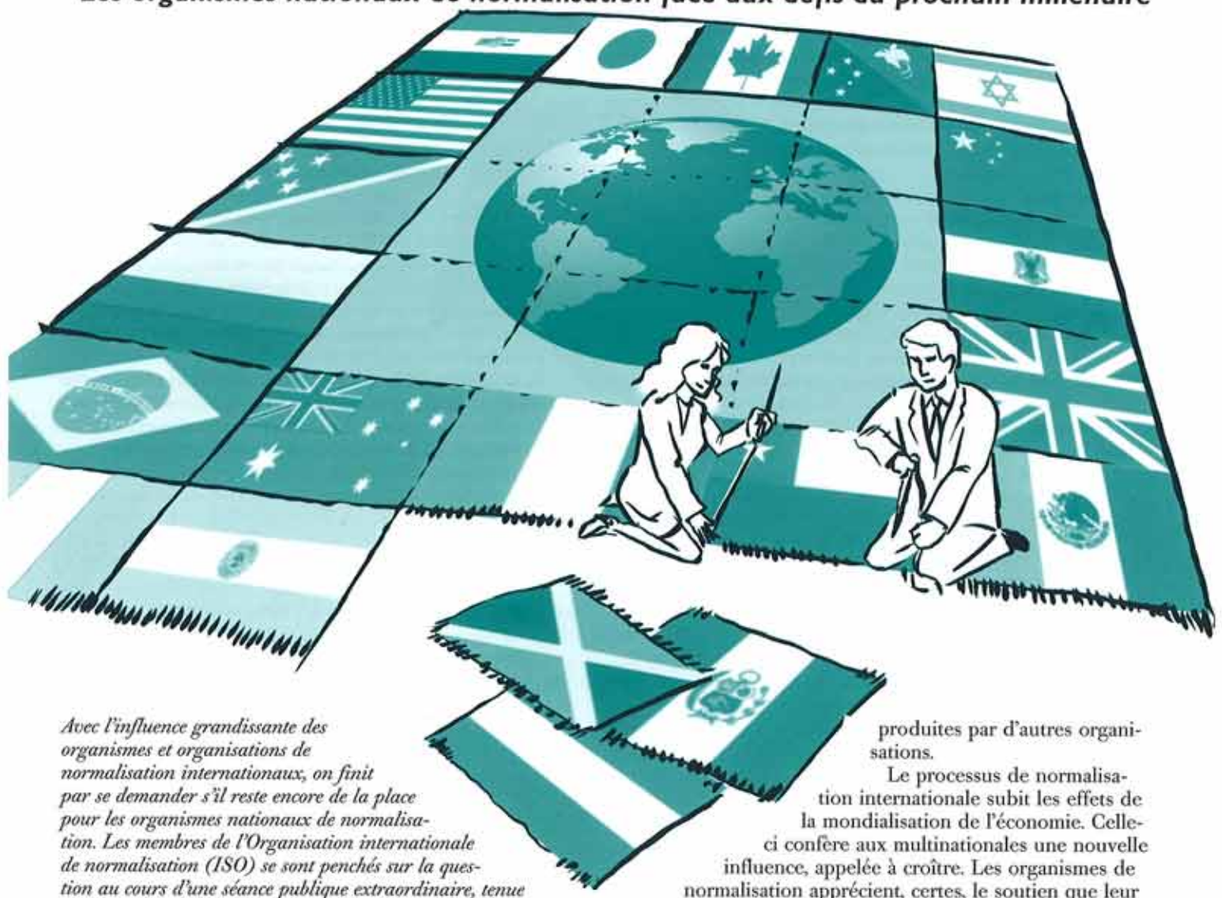
Le TMB a également créé un groupe de mise en œuvre des stratégies pour superviser les travaux du comité technique ISO 9000 (TC 176) et du comité technique ISO 14000 (TC 207). Le groupe se composera des présidents des deux comités, de six membres représentant les utilisateurs de normes, ainsi que de représentants du TMB et du Comité de l'ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO) et du Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO). Il aura pour mandat de garantir la mise en œuvre des recommandations qui ont été faites au sujet de la conformité des deux séries, et d'examiner les raisons pour lesquelles il reste certains aspects de non-conformité.

Les utilisateurs des normes ISO 9000 sont invités à faire part de leurs commentaires sur les révisions proposées. ISO 9001 et ISO 9004 en sont toutes deux à l'étape de projets de comité. Normalement, ces projets ne sont distribués qu'au sein de l'ISO. Les organismes membres de l'ISO mettent toutefois les projets de normes à la disposition du public qui peut émettre des commentaires. Au Canada, on peut acheter les projets de normes en s'adressant au Centre canadien d'information globale, par téléphone au 1 800 854-7179, par télécopieur au (613) 237-4251 ou par courrier électronique à gic@micromedia.on.ca. Il est actuellement trop tard pour faire des remarques sur les versions actuelles, mais les nouvelles versions préliminaires sortiront en mars 1999.

Le sous-comité responsable de ces normes invite le public à émettre ses commentaires sur sa page Web, à l'adresse http://www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2/. Le site comprend un questionnaire en ligne sur les deux projets de normes. ■

Mondialisation de l'économie pays par pays

Les organismes nationaux de normalisation face aux défis du prochain millénaire



Avec l'influence grandissante des organismes et organisations de normalisation internationaux, on finit par se demander s'il reste encore de la place pour les organismes nationaux de normalisation. Les membres de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) se sont penchés sur la question au cours d'une séance publique extraordinaire, tenue à Genève le 15 septembre, veille de l'Assemblée générale de l'organisation.

Michael McSweeney, directeur général du Conseil canadien des normes, a été invité à y présenter le point de vue du Canada sur « Le rôle des organismes nationaux de normalisation au 21e siècle ». Voici une adaptation de son discours.

J'aimerais tout d'abord vous dire quels sont, à mon avis, les défis les plus importants qui se présentent aux organismes nationaux de normalisation.

Le premier, est, bien sûr, la tendance à la prééminence des normes internationales sur les normes nationales. Certaines normes internationales des plus importantes ne proviennent pas des organismes internationaux connus de normalisation. L'ISO et la Commission électrotechnique internationale (CEI) ont toutes deux commencé à élaborer des procédures d'adoption de normes produites par d'autres organisations.

Le processus de normalisation internationale subit les effets de la mondialisation de l'économie. Celle-ci confère aux multinationales une nouvelle influence, appelée à croître. Les organismes de normalisation apprécient, certes, le soutien que leur apportent ces chefs de file de l'industrie. Pourtant, ils reconnaissent qu'il faut absolument veiller à ce que ces leaders ne soient pas les seuls à faire entendre leur voix.

Parmi ces défis viennent ensuite toutes les formes de financement. Un grand nombre d'organismes nationaux de normalisation obtiennent moins de fonds de la part du gouvernement, ce qui limite leur capacité à favoriser la participation des groupes d'intérêt publics, tels que les consommateurs et les petites et moyennes entreprises.

Parallèlement, les organismes de réglementation du gouvernement dépendent de plus en plus des normes, sans parfois avoir les ressources nécessaires pour prendre part à leur élaboration.

Au cœur même du problème du financement réside la question suivante : comment les organismes de normalisation doivent-ils s'y prendre pour générer des revenus? Les organismes nationaux de normalisation commencent à

reconsidérer leur rôle de centres de vente et de distribution de normes nationales, étrangères et internationales. Nous devrions en effet être conscients que les organismes de normalisation risquent non seulement de perdre des revenus, mais aussi de se faire oublier en tant que source d'information sur les normes.

La régionalisation représente un autre défi pour ces organismes, exigeant d'eux qu'ils soient de plus en plus présents dans la négociation et la mise en œuvre d'accords commerciaux régionaux ainsi que dans la participation aux activités d'organismes régionaux de normalisation. Cela exige de nouvelles ressources. Les responsables doivent savoir quels accords encourager, tout en veillant à ce que les exigences d'un accord n'entrent pas en conflit avec celles d'un autre.

Les responsables des organismes de normalisation se rendent compte, enfin, qu'on assiste à la remise en question de la notion même de consensus – autrefois considérée comme l'un des principes de base des plus important du processus d'élaboration de normes. Certains nouveaux documents à produire, qui ont déjà été approuvés ou sont sur le point de l'être, ne sont soumis à un consensus que dans une faible mesure.

Je suis persuadé que, bien que le milieu dans lequel évoluent ces organismes de normalisation soit un milieu changeant, le besoin de l'existence de ces organismes est toujours présent et se fait même, d'une certaine manière, plus pressant que jamais.

En dépit de l'existence de l'UE, de l'ALENA, de l'APEC et des autres organisations internationales, les pays conservent leur propre gouvernement, et ce, en raison de la différence des besoins, des perspectives et des valeurs propres à chacun.

Les mêmes différences se retrouvent dans les secteurs économique, social et technique. Les organismes nationaux de normalisation jouent un rôle prépondérant dans la détermination de ces différences, en précisant pourquoi elles existent et en cherchant, au besoin, un moyen de concilier ces différences.

La planète est encore immense. Elle est habitée par une multitude de gens dont les opinions sont extrêmement diverses. Essayer de concilier toutes ces différences est véritablement une tâche de Titan.

Dans cette entreprise, les organismes de normalisation ne doivent pas uniquement écouter les voix des personnes présentes, mais considérer aussi les voix de celles qui n'ont pas pu l'être pour exprimer leur point de vue. Beaucoup ignorent encore l'existence d'ISO ou ne peuvent pas participer à ses activités faute de ressources, de capacité à influencer ou de connaissances.

Le rôle des organismes nationaux de normalisation est ici de premier plan, car ce sont eux qui veillent à ce que toutes les voix soient entendues. Au moment de la présentation d'une proposition litigieuse, telle celle des normes sur la protection des renseignements personnels, le Conseil canadien des normes peut concilier une grande diversité d'intérêts canadiens pour parvenir à un consensus à présenter à l'ISO. Un grand nombre de participants ne pourraient pas se rendre à Genève pour donner leur opinion.

La question de la protection des renseignements personnels confère un autre rôle important aux organismes nationaux de normalisation. Ce qui s'est fait dans chaque pays rend possible l'établissement de nouveaux concepts en matière de normalisation. La Norme nationale du Canada sur la protection des renseignements personnels a, par exemple, permis de poursuivre la discussion qui a eu lieu à l'ISO.

Les organismes de normalisation recrutent les gens chargés de prendre part aux activités d'élaboration des normes et les cultivent. Là encore, ils jouent un rôle prépondérant en recrutant les participants qui ne disposeraient pas des ressources, de la capacité à influencer ni des connaissances suffisantes pour faire entendre leur voix sur la scène internationale.

Compte tenu de toutes ces considérations, je suis convaincu que les organismes nationaux de normalisation ont encore ici un rôle à jouer – un rôle très important. Ce qu'il leur reste à faire maintenant, c'est de définir ce rôle, et de trouver une façon de s'adapter pour être à même de le remplir.

Nous pouvons commencer par examiner ce que ces organismes font et la raison pour laquelle ils le font. Le Conseil canadien des normes vient d'entamer le processus d'élaboration d'une Stratégie canadienne de normalisation, qui mettra en présence des acteurs, issus de partout dans le système canadien de normalisation.

Suivant nos recherches, il y a peu de pays qui ont élaboré une stratégie nationale de normalisation ou ont l'intention de le faire. Je n'ai, personnellement, pas de mal à comprendre pourquoi : c'est là, en effet une tâche gigantesque. Mais, si l'on se fie à notre expérience dans ce domaine, il est fort recommandé de s'y atteler!

L'avènement du phénomène de la mondialisation et l'influence grandissante des normes internationales ne marquent pas la fin de l'ère des organismes nationaux de normalisation. Leur rôle demeure, en fait, aussi important que jamais, si ce n'est plus. Ils reconnaissent les différences nationales, les concilient, veillent à ce que les normes reflètent les besoins de tous les gens qu'elles touchent, et réunit ceux et celles qui rendent possible l'élaboration de normes internationales – je souhaite qu'ils puissent encore le faire de nombreuses années durant. ■

La voix des États-Unis

Sergio Mazza, président de l'American National Standards Institute (ANSI) a présenté le point de vue suivant sur le futur rôle des organismes nationaux de normalisation (ONN) lors d'une table ronde, au cours de la séance publique.

Notre rôle en tant qu'ONN et en tant qu'ISO est d'agir en qualité de tierce partie neutre incontestée, chargée de permettre la participation de toutes les parties et d'assurer le respect des procédures de rigueur, la recherche du consensus, la protection des droits de propriété intellectuelle ainsi que l'accès au produit fini. Notre rôle n'est pas de pencher pour l'une ou l'autre partie des intérêts divergeants du secteur de la normalisation. Les ONN devront apprendre à :

- Gérer le processus d'élaboration d'une façon plus efficace, en dressant des plans de projet, en fixant des échéances et en prenant des engagements clairs en matière de ressources.
- Contrôler la diffusion de l'information et les moyens de communication de façon à en accélérer le rythme, assurer un accès facile au processus ainsi qu'au produit fini et réduire les dépenses.
- Faire la distinction entre le processus d'élaboration et le processus d'approbation ou d'acceptation officielle.
- Faciliter à l'industrie et aux gouvernements le recours à notre processus et à notre produit.
- Trouver une meilleure façon de travailler en collaboration avec d'autres organisations du monde qui participent au processus de normalisation, appartenant aussi bien à des secteurs dont s'occupe l'ISO qu'à d'autres secteurs différents. On ne peut pas faire fonctionner une organisation en se tenant isolés.
- Mettre bien en évidence les vraies raisons à l'origine du manque de consensus dans notre processus. Ce que nous ne faisons absolument pas.
- Les parties intéressées devraient rémunérer les ONN pour les services à valeur ajoutée et l'administration professionnelle du processus, et non pour créer des barrières artificielles ni des monopoles.
- Les ONN devraient, en retour, exiger que les parties intéressées s'engagent à mettre à leur disposition assez de ressources humaines pour faire avancer les travaux suivant un calendrier précis, et que ces personnes possèdent les connaissances et l'autorité requises pour établir un consensus.
- Si nous servons plusieurs causes, celles-ci ne sont pas toutes liées à toutes les normes. À engager trop de cuisiniers, on risque de gâter la sauce, surtout si ces cuisiniers ne font pas partie des gens qui se mettront à table.
- Pour réussir, notre organisation doit établir des partenariats de secteurs public et privé, que les ONN appartiennent au secteur privé ou soient des organismes gouvernementaux.
- Même si nous n'avons pas toujours à nous mesurer à des consortiums, il ne faut pas que nous soyons inefficaces et inefficients pour susciter inutilement la création de consortiums. ■

Le résumé du DIN

Le professeur Helmut Reihlen, directeur de l'organisme allemand de normalisation, le DIN, a présenté au cours de cette séance publique un résumé de clôture des discussions.

Le rôle des organismes nationaux de normalisation, est, tout d'abord, de traduire dans leur langue les normes internationales, c'est-à-dire dans leur culture; d'y joindre une note expliquant de quelle façon ce compromis international s'insère dans les traditions législatives et technoculturelles de leur pays; de déterminer où il peut s'appliquer et dans quels cas il peut être nécessaire d'y ajouter certaines clauses pour le mettre en œuvre.

Notre deuxième tâche est de garantir la légitimité démocratique de notre travail, ce qui implique une certaine ouverture et la participation de toutes les parties intéressées : cela est évidemment impossible si nous tenons des réunions internationales pures et simples. Cela ne devient possible que si nous présentons des projets de normes internationales comme projets nationaux, servant de base de discussion pour commentaires. On permet ainsi aux syndicats, à une grande partie des industries – et toutes les industries ne sont pas de grandes industries ni des multinationales – aux consommateurs et aux environnementalistes de participer au processus de normalisation.

Je crois que la plupart des organismes de normalisation continueront à vendre des normes. Et, devrais-je dire, du moins en m'appuyant sur l'expérience que j'en ai, ce besoin de vendre des normes a permis d'établir un contact avec la clientèle, de connaître ses besoins et ses plaintes, et d'innover dans la façon de présenter les normes. En outre, ces ventes sont liées à l'autonomie des ONN. Si c'est de cette manière que ces organismes peuvent générer au moins une partie de leurs recettes, ils sont plus indépendants que d'autres bailleurs de fonds, qui, eux, ont généralement intérêt à influencer les ONN dans leur orientation. ■

Villes sans frontière

ISO 9000 et les municipalités

À tous les paliers d'administration, les responsables s'intéressent à la série de normes ISO 9000 sur le management de la qualité, tant pour améliorer le fonctionnement de leur propre organisation que comme exigence envers les fournisseurs. Des experts de l'Association des municipalités de l'Ontario se sont réunis, le 7 octobre, à l'occasion de la conférence des comtés et des sections régionales, pour débattre de l'utilité dans les comtés et les régions de la série de normes ISO 9000.

Michael McSweeney, ex-conseiller municipal de la ville d'Ottawa et ancien membre du conseil régional, a pris la parole au nom du Conseil canadien des normes dont il est le directeur général. Voici un extrait de ses réflexions.

Nombreux sont les gens qui associent la série ISO 9000 aux activités de fabrication et autres activités dites industrielles. Bien que l'élan premier qui a incité le recours aux normes de systèmes qualité ait été, en grande partie, donné par le secteur de la fabrication, cette série s'applique à tous les types d'organisations spécialisées dans les produits comme dans les services.

C'est, en réalité, le secteur des services qui a connu récemment une recrudescence des demandes d'enregistrement selon la série ISO 9000. Dans le seul Canada, ces normes ont été mises en œuvre dans des organisations aussi diverses que les collèges communautaires, les cabinets d'architectes et de dentistes, les agences de voyage, les hôtels et les municipalités.

En outre, le besoin de se faire enregistrer selon ces normes n'est lié ni à la structure ni à la taille de l'organisation. La série ISO 9000 est mise en œuvre aussi bien dans des commerces qu'au sein de groupes sans but lucratif et de ministères.

Une bonne partie de la documentation existante sur les avantages que représente l'enregistrement selon les normes ISO 9000 nous vient de sociétés privées. Même à une époque où les principes du commerce s'appliquent aux organisations publiques, il est parfois difficile d'y appliquer aussi les avantages du secteur privé, mais cela est réalisable.

À l'instar des responsables du secteur privé, vous vous souciez du rapport coût-efficacité de votre organisation – vous avez, en fait, peu de marge de manœuvre lorsqu'il s'agit de faire correspondre les services que vous offrez aux recettes qui les financent, et c'est pourquoi vous vous préoccupez probablement davantage de ce que vous pouvez vous procurer pour l'argent dont vous disposez.

Vous avez, en outre, une clientèle à satisfaire, celle de vos administrés. Et si la clientèle insatisfaite du secteur privé a la ressource de se tourner vers un autre fournisseur, c'est vous qui, dans votre secteur, en subirez les conséquences.

Heureusement, l'efficacité de la série ISO 9000 est devenue partout évidente.

En éliminant le double emploi, en suscitant la confiance des clients tout en conférant à l'organisation plus de crédibilité, la mise en œuvre d'un système de management de la qualité fait réaliser de bonnes économies.

La possibilité de commercialisation est l'un des avantages les plus importants qu'apporte l'enregistrement. Dans une municipalité, la plupart des clients n'ont probablement aucune idée de ce que signifie « ISO 9000 », mais les résultats obtenus ne leur échapperont pas. Une fois enregistrée votre organisation peut attirer les employeurs qui, eux, connaissent ISO et songent à s'installer dans votre municipalité, ou encore les entreprises locales avec lesquelles vous traitez au quotidien.

Étant donné qu'il vous faut, pour les besoins du système qualité, évaluer les besoins de votre clientèle ainsi que votre capacité à la servir, mettre en place ce genre de système peut être pour vous un atout supplémentaire pour défendre vos programmes dans la présentation de votre budget.

Les organisations qui ont mis en œuvre la série de normes ISO 9000 s'entendent pour affirmer qu'établir un système qualité, c'est éliminer le cloisonnement des unités de travail et favoriser le recours à la résolution des problèmes en équipe.

La consignation par écrit des procédures d'un système qualité confère une certaine uniformité à une organisation en la dotant d'une mémoire fidèle. C'est une façon de ne perdre aucune trace des faits, p. ex. ceux entourant les circonstances de la démission, du départ à la retraite ou de la mise à pied d'un membre important de l'organisation.

Qui plus est, ISO 9000 ne vise pas uniquement l'uniformité, mais aussi l'amélioration continue. Cette série ne se limite pas à offrir le moyen de continuer à bien faire les choses, elle incite à chercher de meilleures façons de s'y prendre, à relever de nouveaux défis et à saisir de nouvelles occasions, ce qui ne manque jamais dans une municipalité.

Avant de conclure, j'aimerais vous toucher quelques mots d'une série de normes connexes qui a beaucoup à voir avec les activités les plus importantes des municipalités. Un nombre impressionnant de responsabilités municipales – alimentation en eau potable, égouts, transports, parcs, etc. – sont liées à l'environnement. La série ISO 14000 est une série de normes de management environnemental équivalentes à celles d'ISO 9000.

L'ISO et ses membres révisent actuellement les deux séries de normes, et la publication des premières versions révisées est prévue pour l'automne 2000. L'un des buts premiers de ce processus de révision est de rapprocher davantage les deux séries pour rendre plus faciles et moins coûteux leur mise en œuvre et leur enregistrement simultanés.

La série ISO 9000, vous intéresse? Pourquoi ne pas essayer aussi ISO 14000? ■

Une ville où règne la qualité

La ville d'Ajax, en Ontario, compte parmi les quelques municipalités d'Amérique du Nord qui possèdent un système qualité ISO 9001 enregistré. Voici un extrait du dépliant de la ville s'intitulant « First in Ontario : Charting a Quality Course » (Première en Ontario : Jeter les jalons de la qualité), qui résume les avantages notés par les responsables de l'enregistrement officiel de la ville en septembre 1997.

Pour en savoir plus sur la ville d'Ajax, visitez le site http://www.townofajax.com.

Les avantages

Les employés se sont lancés dans ce projet avec une énergie mêlée d'enthousiasme. Les responsables de chaque service font remarquer que le système qualité ISO a fait d'eux des personnes plus responsables d'elles-mêmes, du service dans lequel elles travaillent et plus responsables envers la clientèle.

Dans la section des parcs et des loisirs, ce système a considérablement amélioré le service à la clientèle dans tous les domaines, dont ceux de l'inscription aux programmes, de la réservation des locaux, de l'usage communautaire des écoles, etc. Au service des incendies, les pompiers disposent de plus de documents relatifs à l'essai, l'inspection et l'étalonnage de l'équipement. Dans la section des transports, une documentation cohérente permet à tous les employés, anciens et nouveaux, de savoir ce qu'il faut faire pour assurer aux usagers un service à la fois sûr et efficace.

Ce sont les employés chargés de ces services qui ont rédigé la documentation, ce qui a pour résultat de leur permettre de mieux maîtriser la connaissance des processus utilisés et confère un meilleur moral au sein d'une meilleure équipe.

Les avantages de ce projet, à savoir l'amélioration des services, compensent largement les dépenses minimes occasionnées, étant donné que le système qualité finit par faire partie intégrante des habitudes de l'organisation.

Les résultats

Les responsables des services de la Ville d'Ajax peuvent à présent offrir à la clientèle un service uniforme et prévisible. C'est un service plus efficace à moindre coût. Le principe de l'amélioration continue constitue la certitude que chaque lacune du service est éliminée au fur et à mesure.

Les responsables sont fiers de ce qu'ils ont fait, et l'on dit d'Ajax que c'est une municipalité qui agit comme une entreprise. La population et les entreprises y vivent et travaillent dans un environnement de meilleure qualité.

« [ISO 9000] apporte à la ville les atouts indispensables pour attirer de nouvelles entreprises et aux contribuables la qualité d'administration qu'ils méritent. » Steve Parish, maire d'Ajax, Ontario.

Une norme cinq étoiles

Les normes appliquées à l'industrie du tourisme ont-elles un avenir?

Peut-on normaliser la largeur d'un sourire, le confort d'une chambre d'hôtel, la qualité d'un repas ou celle d'une excursion guidée? Partout dans le monde, les organismes de normalisation se le demandent alors qu'ils étudient la possibilité d'appliquer des normes aux industries de services, telles que le tourisme.

La Pan American Standards Commission (COPANT) a organisé, en juin 1998, un séminaire sur les normes et les services touristiques, dans le cadre de sa réunion d'Acapulco, au Mexique. Y avait pris part Philippe Fontaine, membre du Conseil canadien des normes et ancien directeur de la normalisation et de la certification du Bureau de normalisation du Québec (BNQ). Voici quelques extraits de ses commentaires.

On peut de plusieurs façons appliquer des normes à l'industrie touristique. Voici, par exemple, trois grandes catégories possibles :

- les normes de services particuliers;
- les normes de systèmes de management, telles que la série ISO 9000;
- les normes professionnelles et les systèmes de certification à l'intention des fournisseurs de services.

La première catégorie de normes correspondrait aux normes techniques, que nous connaissons, qui exigent, par exemple, qu'un certain type de boulon ait une longueur et un diamètre spécifiques et comporte un pas de vis bien déterminé, etc.

Il est facile, en principe tout au moins, d'imaginer l'établissement de normes équivalentes pour les services touristiques. Un wagon de première classe pourrait, par exemple, disposer, pour chaque place assise, d'un espace prévu pour la tête et les jambes, de certaines commodités, et transporter un certain pourcentage de préposés au service proportionnel au nombre de voyageurs, etc.

Certains organismes de normalisation ont déjà élaboré ce type de normes. La France a, par exemple, créé deux normes relatives aux services et aux installations de bureaux d'information touristique.

La mise en œuvre de ce genre de normes a connu une certaine résistance. L'an dernier, par exemple, l'ISO a proposé l'élaboration d'un système international de classification des moyens d'hébergement. L'International Hotel and Restaurant Association et ses organismes membres nationaux se sont fortement opposés à ce genre de projet, si bien que l'ISO y a finalement renoncé et décidé de mettre sur pied, à la place, des critères descriptifs harmonisés.

Cependant l'industrie n'a pas nécessairement pour autant jeté l'anathème sur la notion de classification normalisée. L'Association des hôtels du Canada a, par exemple, mis sur pied un programme de classification intitulé Canada Select (hébergement recommandé). Les responsables des moyens d'hébergement doivent se conformer à des normes minimales de propreté et d'entretien et se font attribuer de une à cinq étoiles en fonction des services et des installations offerts.

J'attribue à trois facteurs particuliers la résistance de l'industrie aux propositions de normalisation. Le premier est que le milieu de l'industrie a du mal à accepter que la notion de normes semble venir d'ailleurs. Le deuxième est qu'il s'inquiète des effets possibles de l'harmonisation de ses normes avec celles d'autres pays. Le troisième est qu'il se soucie du prix de revient de la certification.

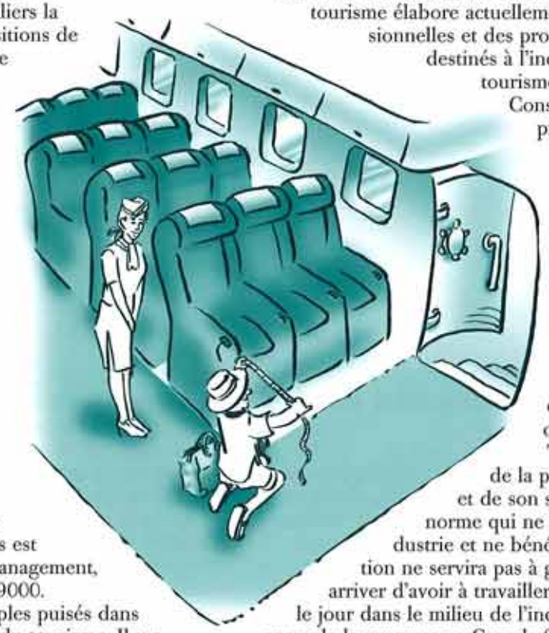
Voilà autant d'objections qui nous semblent familières. Un grand nombre d'industries ont, en effet, déjà été fermement convaincues du peu d'avenir qu'auraient leurs normes nationales si on les harmonisait avec les normes internationales. Elles ont pourtant fini par adopter des normes internationales.

La seconde catégorie de normes applicables aux services touristiques est celle des normes de systèmes de management, par exemple celles de la série ISO 9000.

On peut en citer quelques exemples puisés dans le milieu de l'industrie canadienne du tourisme. Il y a au moins deux agences de voyage qui se sont fait enregistrer. Un hôtel centre de conférences de Matane, au Québec, est la première organisation canadienne, et probablement nord-américaine, à l'avoir fait. Il y a, non loin de là, une compagnie de services de traversier pour automobiles qui est enregistrée selon ISO 9002.

Ce qui est frappant dans ces exemples, est qu'à ma connaissance ni le gouvernement, ni les entreprises n'exigent des agences de voyage, des hôtels ni des services de traversier qu'ils soient enregistrés selon les normes ISO 9000. Pourtant, ces entreprises ont elles-mêmes pris l'initiative, compte tenu des dépenses que cela représente, de se faire enregistrer malgré tout, ce qui laisse à penser qu'elles voyaient certains avantages tangibles à appliquer ces normes.

J'ai bien l'impression que ce petit nombre d'exemples n'est qu'un aperçu d'un phénomène qui tend à se généraliser, et que nous sommes appelés à voir, dans les années à venir, bien d'autres entreprises se faire enregistrer de cette façon.



La série ISO 9000 n'est, bien sûr, pas la seule série de normes de systèmes de management. La série de normes ISO 14000 de systèmes de management environnemental gagne de plus en plus en popularité. Un grand nombre d'industries touristiques s'efforcent de réduire l'impact sur l'environnement de leurs activités. Adopter les normes ISO 14000, c'est se doter des outils pour le faire.

Notre troisième catégorie est riche d'intérêt et d'activités : il s'agit des titres de compétences et de la certification normalisés.

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme élabore actuellement des normes professionnelles et des programmes de certification destinés à l'industrie canadienne du tourisme. Depuis 1993, le Conseil établit des normes professionnelles et décerne des certificats d'agrément à tous les gens du milieu de l'industrie du tourisme, tant aux gérants de services d'alimentation qu'aux chauffeurs de taxi.

Je pense que notre expérience, si limitée qu'elle soit dans ce domaine, nous a fait comprendre plusieurs choses.

Tout d'abord l'importance de la participation de l'industrie et de son soutien en la matière. Une norme qui ne reçoit pas l'appui de l'industrie et ne bénéficie pas de sa participation ne servira pas à grand-chose. Il peut nous arriver d'avoir à travailler à des projets qui ont vu le jour dans le milieu de l'industrie, comme par exemple le programme Canada Select et celui du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme.

Il nous faudra également mettre en évidence les avantages de la normalisation. Dans certains cas, ils sont déjà clairs pour le milieu de l'industrie du tourisme. Si des agences de voyage, des hôtels et des services de traversier, par exemple, se font enregistrer selon ISO 9000 c'est parce que leurs responsables savent l'avantage qu'ils auront à appliquer ces normes.

L'importance qu'il y a à bénéficier de l'appui, de la participation et du leadership du milieu de l'industrie, et le besoin de mettre en évidence les avantages de la normalisation sont autant d'aspects du monde de la normalisation que nous connaissons bien. Les services touristiques représentent certes, pour les organismes de normalisation, un domaine d'activité tout neuf. Ce qui ne veut pas dire que les outils à utiliser et la façon de nous y prendre soient tellement différents de ceux auxquels nous avons eu recours dans le passé. ■

Perdus dans la jungle de la normalisation?

Laissez-vous guider par le Conseil canadien des normes

Le gorille qui occupe le bureau du coin n'a peut-être pas de sang sur les mains. Pourtant, c'est votre patron! Alors pas de singerie, sinon, en bon gorille qu'il est, il se mettra à grimper aux rideaux. Cette éléphante, qu'on aperçoit là-bas, se promène sans ses défenses. Mais ne vous y fiez pas, car c'est la concurrence, et elle vous anéantira au moindre signe de faiblesse.

On a baptisé cette jungle « marché mondial ». Nul ne peut prévoir le temps qu'il y fera, les risques naturels y sont multiples et la faune vous y engloutirait tout cru.

Regardons les choses en face! Il serait prudent de vous assurer la présence à vos côtés d'une sorte de Tarzan, de quelqu'un qui connaisse le terrain. Dans le domaine de l'information sur les normes, des exigences en matière de réglementation et de l'évaluation de la conformité (essais, certification et enregistrement), fiez-vous au Conseil canadien des normes (CCN) qui guidera vos pas.

Le CCN a, au cours de la seule année passée, aidé des milliers d'entreprises canadiennes à obtenir des renseignements sur des questions aussi diverses que les normes mexicaines sur le chocolat et les normes sur les termites du Chili. Le CCN a même permis à un service policier du Canada de mieux connaître la série de normes ISO 9000 en le mettant en contact avec des forces policières de Grande-Bretagne qui avaient déjà mis en œuvre ces normes.

Le CCN gère le Système national de normes et coordonne la participation du Canada aux activités de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et de la Commission électrotechnique internationale (CEI). Dans le cadre d'un contrat passé avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, le CCN gère le Point d'information officiel OMC/ALENA du Canada.

Le savoir fait immanquablement partie de ces rôles, et le CCN canalise ses connaissances dans une catégorie exhaustive de produits et de services d'information qui comprennent :

- un vaste site Web doté de bases de données à consulter et de liens avec les organismes de normalisation les plus importants du monde;
- un service d'information et de recherche doté d'un centre complet de documentation technique et d'agents d'information à plein temps;
- *Export Alerte!*, service d'avis rapide prévu pour les exportateurs (voir encadré page 15);
- et, bien sûr, *CONSENSUS*, la revue canadienne d'actualités de normalisation.

Pour communiquer avec le Conseil canadien des normes

Site Web : http://www.ccn.ca
Courriel : info@scc.ca
Tél. : (613) 238-3222, téléc. : (613) 995-4564
Service d'information et de recherche
45, rue O'Connor, bureau 1200
Ottawa (Ontario) K1P 6N7

Inutile d'aller « faire le singe » dans d'autres sites!

Pas besoin de vous engager dans un safari chaque fois que vous cherchez des renseignements sur les normes, les règlements et les essais s'appliquant à votre produit. Le site Web du CCN procure aux Canadiens un accès rapide et facile à ce genre d'information. Le CCN.CA représente plus qu'un lien permettant l'accès aux sites canadiens et étrangers sur la normalisation, il met à votre disposition :

- des renseignements sur ISO 9000 et ISO 14000;
- des bases de données de normes canadiennes, étrangères et internationales;
- des renseignements sur la réglementation;
- la liste des laboratoires, des organismes de certification et des organismes registraires accrédités par le CCN;
- des forums sur l'élaboration des normes;
- des nouvelles et des publications.

Plus besoin de machettes ni de souliers de brousse! Confiez à l'ordinateur le travail de défrichage. Il suffit pour cela de vous rendre à **http://www.ccn.ca.**

Ayant totalisé l'année dernière près de 1,8 million de visites, le site Web du CCN (www.ccn.ca) est un objectif Internet populaire chez les Canadiens qui veulent faire des recherches sur les normes (voir encadré ci-dessus).

Le Service d'information et de recherche aide chaque année à poursuivre leurs recherches près de dix mille usagers. Certains d'entre eux visitent également le centre de documentation technique du CCN, qui est ouvert au public sur rendez-vous.

Près des trois quarts des demandes reçues par le CCN, proviennent du secteur privé, dont les trois-quarts sont issues de sociétés ne comptant pas plus de 100 employés. La plupart des clients ont besoin de ces réponses pour pouvoir s'assurer la réussite dans leur tentative d'introduction d'un nouveau produit et de pénétration d'un nouveau marché.

Yuki Shiokawa, de Lœwen Windows, est l'un de ces clients. Lœwen fabrique des fenêtres de bois à parements de bois et d'aluminium. Cette société a reçu dernièrement la demande d'un client potentiel des États-Unis, un fabricant de maisons préfabriquées envisageant d'utiliser des fenêtres Lœwen comme l'un de ses produits. Mais il y avait un « hic »!

« Il m'a dit qu'il avait l'intention de vendre en Allemagne un système complet de maison préfabriquée et désirait savoir si les fenêtres Lœwen étaient conçues conformément aux exigences de la CE », d'expliquer M. Shiokawa.

Examinant ce problème avec le Conseil national de recherches du Canada, M. Shiokawa a contacté par courrier électronique le Service d'information et de recherche du CCN. Un agent d'information a trouvé les directives européennes traitant des fenêtres et a pu le conseiller sur la façon de procéder. Lœwen évalue à présent ce qu'il faut faire pour appliquer sur ces produits la marque de la CE.

Même si cette société ne connaît toujours pas toutes les réponses, « le CCN s'est dépassé pour me fournir des renseignements utiles », d'ajouter M. Shiokawa.

Julio Villafuerte, de Tregaskiss Ltd., a communiqué plusieurs fois avec le CCN au moment où son entreprise a pénétré le marché européen pour la première fois. Tregaskiss fabrique des pistolets de soudage MIG et du matériel de multipériphérie, équipement essentiellement utilisé dans le domaine de l'industrie automobile pour le soudage robotisé. Pour pouvoir pénétrer le marché européen, il était important pour Tregaskiss de connaître les exigences des normes et règlements européens afin d'être à même de s'y conformer.

« Nous connaissons presque toutes les normes nord-américaines, mais pour ce qui est des autres marchés, tel que l'Europe, il peut être très difficile de se procurer de l'information sur les normes, et c'est là que le CCN a été pour nous d'un précieux secours », affirme M. Villafuerte.

Le domaine des normes et des règlements est complexe, et le CCN aide des entreprises comme Tregaskiss et Lœwen à démarrer. Le CCN n'a peut-être pas toutes les réponses, mais ça ne l'empêche pas de venir en aide aux entreprises canadiennes à la recherche de nouveaux débouchés commerciaux sur les marchés mondiaux, à franchir l'obstacle des crocodiles de la normalisation et à leur éviter l'enlisement dans les sables mouvants de la réglementation. ■

Se déplacer comme un félin grâce à *Export Alerte!*

Export Alerte! est un service d'avis électronique rapide chargé de prévenir à l'avance les entreprises canadiennes de tout changement aux règlements des marchés nationaux et étrangers. Les usagers de ce service pourront :

- choisir le domaine d'activité qui les intéresse;
- recevoir automatiquement des avis dès que des autorités étrangères de réglementation proposent des changements en matière de règlements techniques, de normes obligatoires et de systèmes de certification;
- se procurer le texte intégral des projets de mesures réglementaires et émettre des commentaires à leur égard.

Ce service sera offert par l'entremise du Point d'information OMC/ALENA, géré par le CCN au nom du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada.

Pour en savoir plus, ou apprendre quand ce service sera opérationnel, visitez le site http://www.ccn.ca ou remplissez le bulletin-réponse de ce numéro.

Renouveau de confiance à l'égard des produits de sécurité informatique

Grâce à une nouvelle entente, les produits de sécurité des technologies de l'information (TI) servant à la protection des données confidentielles contre la perte, l'apport de modifications et la divulgation, pourraient inspirer plus de confiance.

L'entente conclue entre le Conseil canadien des normes (CCN) et le Centre de la sécurité des télécommunications (CST) prévoit la création d'un programme d'accréditation des laboratoires chargés de vérifier la conformité des produits des TI aux normes de sécurité.

Le CCN accréditera les laboratoires, alors que le CST certifiera les produits à partir d'essais fondés sur le critère commun – une norme de sécurité des TI reconnue à l'échelle internationale et conçue par le CST et ses partenaires des États-Unis, du Royaume-Uni, d'Allemagne, de France et des Pays-Bas. Le programme d'accréditation s'appliquera également à d'autres essais qui font appel à diverses normes de sécurité des technologies de l'information demandées par l'industrie.

La certification offrira plus que jamais l'assurance que les données confidentielles sont protégées adéquatement et d'une manière appropriée. La possibilité de faire certifier des produits devrait permettre à l'industrie canadienne des TI d'étendre ses marchés internationaux.

Le CST est un organisme du gouvernement fédéral qui propose au gouvernement canadien des solutions en matière de sécurité des TI. La page Web du CST se trouve à l'adresse www.cse-cst.gc.ca. ■

Du nouveau au CCN.CA

PALCAN se fait numérique

Le Programme d'accréditation des laboratoires – Canada (PALCAN) du Conseil canadien des normes (CCN) fait appel à la technologie d'Internet pour réduire l'usage du papier, ou, tout au moins, de celui utilisé pour les besoins de l'accréditation des laboratoires.

Tout laboratoire désireux de se faire accréditer conformément au PALCAN peut maintenant disposer de son propre forum dans le CCN.CA, site Web du CCN. Ce forum, à accès restreint, peut servir à l'échange de documents ou de lettres entre le CCN, l'équipe d'évaluation et le laboratoire. Comme les documents sont distribués instantanément, le forum fait économiser papier et frais de port, réduisant ainsi à la fois le temps d'accréditation et son coût.

Le PALCAN a également établi quelques forums publics dans le site Web. Dans ces forums, accessibles à tous ceux et celles qui sont branchés dans Internet et possèdent un fureteur Web, apparaîtront les réponses aux questions fréquentes, des documents de référence, des sondages et des zones de discussions sur les laboratoires d'analyse environnementale, les laboratoires d'analyse des produits agricoles et alimentaires, l'évaluation des produits de sécurité des technologies de l'information et sur le programme PALCAN dans son ensemble. Pour en savoir plus ou pour participer aux forums du PALCAN, visitez le http://www.ccn.ca/palcan/forumsf.html. ■

Plus de 160 000 enregistrements ISO 9000 dans le monde

Les résultats d'un sondage réalisé à l'échelle mondiale sur les systèmes de management de la qualité ISO 9000 ont révélé qu'avant décembre 1996 au moins 162 707 systèmes de ce genre avaient été enregistrés dans 121 pays du monde. Ces chiffres représentent une hausse d'environ 28 % par rapport au sondage précédent, réalisé en décembre 1995.

Le sondage est le sixième d'une série lancée en 1993 par la société pétrolière Mobil. L'Organisation internationale de normalisation (ISO) a assumé en 1997 la responsabilité du sondage, un sondage qu'elle a l'intention de mener tous les ans.

Le sondage a aussi permis de savoir que dans 45 pays 1 491 systèmes de management environnemental avaient été enregistrés conformément à l'ISO 14000. Ces chiffres indiquent que la série a bénéficié d'un solide appui dès le début, étant donné que la version définitive de la norme ISO 14001 n'a été publiée que trois mois avant la tenue du sondage.

Même si l'on estime en général que ce sondage est celui qui rend le mieux compte de tous les enregistrements ISO 9000 et 14000 dans le monde, les registraires n'y figurent pas tous, et l'ISO a indiqué qu'il ne faudrait pas considérer la liste comme exhaustive. ■

Accord de reconnaissance entre le Canada et la Suisse

Le Canada a négocié avec la Suisse un accord visant à faciliter le commerce en favorisant la reconnaissance mutuelle des systèmes d'évaluation de la conformité. Cet accord doit être ratifié le 2 décembre.

L'accord sera mis en œuvre parallèlement à un accord semblable passé entre le Canada et l'Union européenne. Il offre aux organismes d'évaluation de la conformité canadiens un moyen d'être reconnus par les autorités suisses, et vice-versa, ce qui permettra aux fabricants canadiens de faire tester et certifier chez eux les produits destinés au marché suisse.

C'est un accord qui comprend les instruments médicaux, les produits pharmaceutiques, les bateaux de plaisance, le matériel et les produits électriques, les produits des télécommunications et la compatibilité électromagnétique. Le Conseil canadien des normes préside un comité qui sera chargé de surveiller la mise en œuvre de l'annexe de la sécurité-électricité de cet accord. ■

Depuis la parution du dernier numéro de *CONSENSUS*, le Conseil canadien des normes a entériné les normes suivantes en tant que Normes nationales du Canada (NNC). Pour obtenir des renseignements sur la disponibilité des normes, leur prix ou pour passer une commande, veuillez communiquer avec l'organisme d'élaboration de normes compétent à l'adresse ci-dessous. Certains documents peuvent n'être disponibles que dans l'une des deux langues officielles.

Laboratoires des assureurs du Canada (ULC)

Téléphone : (416) 757-3611
Télécopieur : (416) 757-8915

CAN-ULC S560 Les liquides concentrés moussants (AFFF) de catégorie 3 formant une couche aqueuse extinctrice
CAN-ULC S563 Les liquides concentrés moussants à base de fluoroprotéine (FFFP) de catégorie 3 formant une couche extinctrice

Office des normes générales du Canada (ONGC)

Téléphone : (819) 956-0425 ou
1 800 665-CGSB (seulement au Canada)
Télécopieur : (819) 956-5644

CAN-ONGC 1.204 Teinture-émulsion pigmentée pour extérieur
CAN-ONGC 1.207 Revêtement aux résines époxydiques durcissant à basse température
CAN-ONGC 158.1 Vocabulaire international des termes fondamentaux et généraux de métrologie
CAN-ONGC 3.2 Mazout de chauffage
CAN-ONGC 3.3 Kérosène
CAN-ONGC 43.126 Reconstruction et reconditionnement des fûts pour le transport des marchandises dangereuses

Association canadienne de normalisation (CSA)

Téléphone : (416) 747-4044
Télécopieur : (416) 747-2475

CAN-CSA C71-1 Coordination de l'isolement – Partie 1: Définitions, principes et règles
CAN-CSA C814 Performances énergétiques des ventilateurs de plafond – Performance des produits électriques
CAN-CSA E1048 Condensateurs destinés à être utilisés dans les circuits de lampes tubulaires à fluorescence et autres lampes à décharge – Prescriptions générales et de sécurité
CAN-CSA E432-1 Prescriptions de sécurité pour lampes à incandescence – Partie 1: Lampes à filament de tungstène pour usage domestique et éclairage général similaire
CAN-CSA E926 Appareils auxiliaires pour lampes – Dispositifs d'amorçage (autres que starters à lueur) – Prescriptions générales et prescriptions de sécurité
CAN-CSA E947-1 Appareillage à basse tension – Partie 1: Règles générales
CAN-CSA ISO 10006 Management de la qualité – Lignes directrices pour la qualité en management de projet
CAN-CSA ISO 10012-2 Assurance de la qualité des équipements de mesure – Partie 2: Lignes directrices pour la maîtrise de processus de mesure
CAN-CSA M3600 Tracteurs, matériels agricoles et forestiers, matériel à moteur pour jardins et pelouses – Manuels d'utilisation – Contenu et présentation
CAN-CSA Z10651-3 Lung ventilators for medical use – Part 3: Particular requirements for emergency and transport ventilators (Version française non disponible)
CAN-CSA Z168.5.3 Ventilateurs néonatals

Pour interroger la base de données des Normes nationales du Canada, visitez le site Web du Conseil canadien des normes à : http://www.ccn.ca.

Avis d'examen public

Canadian OSI Registration Authority (COSIRA)

Conformément à la norme *Canadian OSI Registration Procedures and Guidelines* (Z243.110 Série 93) de l'Association canadienne de normalisation (CSA), les organismes ci-dessous ont demandé l'autorisation d'utiliser les identificateurs d'interconnexion de systèmes ouverts (OSI) suivants :

Entreprise	Objet type	Valeur
Rogers Network Services	NSAP Org-ID	291
Shaw Communications	NSAP Org-ID	292
New Brunswick Regional Advanced Network	NSAP Org-ID	293
MacDonald Dettwiler and Associates	NSAP Org-ID	295
Vidéotron Telecom Ltée	NSAP Org-ID	296
University of Windsor, WEDnet Project	NSAP Org-ID	300
ConView	Identificateur objet	113541
Interprovincial Pipe Line Inc.	Identificateur objet	113542
BioFocus Incorporated	Identificateur objet	113543
Canada Trust	Identificateur objet	113544
Gouv. du Québec, Conseil du Trésor Dir. générale des télécommunications Dir. de l'Inforoute gouvernementale	X500 Nom distinctif relatif	L=QC O=Gouv
Notarius (TSIN) Inc	X500 Nom distinctif relatif	O=Centre de Certification du Québec
	Identificateur objet	113550

Pour faire des commentaires à ce sujet ou recevoir un complément d'information sur ces demandes ou sur l'enregistrement OSI au Canada, contacter l'administrateur du COSIRA par téléphone au (819) 956-3557, par télécopieur au (819) 956-3321 ou par courrier électronique à cosira@tpsgc.gc.ca.
On peut consulter en direct, par l'intermédiaire de la base de données du Conseil canadien des normes, la liste des identificateurs OSI approuvés en usage au Canada. Pour savoir comment accéder à cette base de données, téléphoner à Doug Langlotz au (613) 238-3222 ou lui envoyer un message électronique à dlanglotz@scc.ca.

Examen public

Voici une liste des normes en voie d'élaboration (e), de révision (r), d'annulation (a) ou de modification (m). Des exemplaires sont offerts pour révision par les organismes d'élaboration de normes accrédités désignés. Des frais minimes s'appliquent ordinairement pour chaque exemplaire d'un document commandé. Veuillez noter que ces projets de documents sont distribués uniquement pour révision et commentaires, et non en vue de leur application.

Office des normes générales du Canada (ONGC)

ONGC

Téléphone : (819) 956-0425 ou
1 800 665-CGSB (seulement au Canada)
Télécopieur : (819) 956-5644

CAN/CGSB-1.38 Peinture-émail d'intérieur, pour couche de fond (r)
CAN/CGSB-1.99-92 Vernis aux résines phénoliques, extérieur et marin (a)
CAN/CGSB-1.100 Peinture-émulsion mate d'intérieur (r)
CAN/CGSB-1.119 Peinture-émulsion d'impression d'intérieur (r)
CAN/CGSB-1.122 Peinture pour couche primaire, aux résines vinyliques, anticorrosion (r)
CAN/CGSB-1.123-92 Peinture aux résines vinyliques, antisalissure, pour carènes (m)
CAN/CGSB-1.124 Diluant pour revêtements aux résines vinyliques (r)
CAN/CGSB-1.164 Solvant pour peinture primaire réactive vinylique (r)
CAN/CGSB-1.181 Enduit riche en zinc, organique préparé (r)
CAN/CGSB-1.183 Enduit aux résines époxydiques, riche en zinc (r)
CAN/CGSB-1.195 Peinture-émulsion semi-brillante d'intérieur (r)
CAN/CGSB-1.197-92 Diluant pour revêtements aux résines époxydiques (a)
CAN/CGSB-1.198 Peinture primaire additionnée de ciment pour surfaces galvanisées (r)
CAN/CGSB-1.199-92 Revêtement par peinture aux résines vinyliques à pouvoir garnissant élevé (a)
CAN/CGSB-1.211-95 Systèmes de revêtement pour aides à la navigation flottantes (bouées) (m)
CAN/CGSB-4.2 N° 4.1 Méthodes pour épreuves textiles - Tissus - Mesurage de la largeur des pièces (r)
CAN/CGSB-4.2 N° 45 Méthodes pour épreuves textiles - Étoffes - Détermination de l'auto-défroissabilité d'un spécimen plié horizontalement par mesurage de l'angle rémanent après pliage (r)
CAN/CGSB-12.8-97 Vitrages isolants (m)
CAN/CGSB-39.20-M88 Compas articulés (a)
CAN/CGSB-39.25-M88 Compas à ressort (a)
CAN/CGSB-39.58-M90 Pointeaux à centrer (a)
CAN/CGSB-44.1 Classeurs à tiroirs verticaux en acier (r)
CAN/CGSB-44.2 Classeurs latéraux en acier (r)
CAN/CGSB-44.17 Armoire de rangement en acier pour fournitures de bureau (r)

Accréditation

❖ Nouvelles accréditations

LABORATOIRES

Le Conseil canadien des normes a accrédité dernièrement les laboratoires suivants dans le cadre du Programme d'accréditation des laboratoires — Canada (PALCAN). Pour en savoir plus sur la portée d'accréditation de ces laboratoires, visitez notre site Web (http://www.ccn.ca) ou communiquez avec notre Division de l'information ou avec le laboratoire concerné.

- **Quebec Shur-Gain Laboratory** de Saint-Hyacinthe, Québec
- **R & R Laboratories Ltd.** de Peterborough, Ontario
- **RMC Analytical Services Group,** Collège militaire royal du Canada, de Kingston, Ontario

ORGANISMES D'ENREGISTREMENT

- **SGS International Certification Services Canada Inc.,** de Mississauga, Ontario, a été accrédité récemment comme organisme registraire de systèmes de management environnemental.

❖ Nouvelle marque de certification

NSF International d'Ann Arbor, Michigan, vient de se doter d'une nouvelle marque de certification. Les versions, ancienne et nouvelle, de cette marque sont présentées ci-dessous. La société NSF International a été accréditée par le Conseil canadien des normes comme organisme de certification dans les domaines d'activité suivants : composants du réseau d'alimentation en eau potable et produits chimiques servant à leur traitement; installations de traitement de l'eau; équipement des industries alimentaires; eau en bouteille et glace fabriquée en usine; produits de plomberie; équipement de piscine, bains et cuves à remous; revêtements internes à membrane souple; modules de confinement du risque biologique; équipement résidentiel de traitement des eaux usées et systèmes de recyclage et de conservation de l'eau.

Nouvelle marque

NSF

Ancienne marque

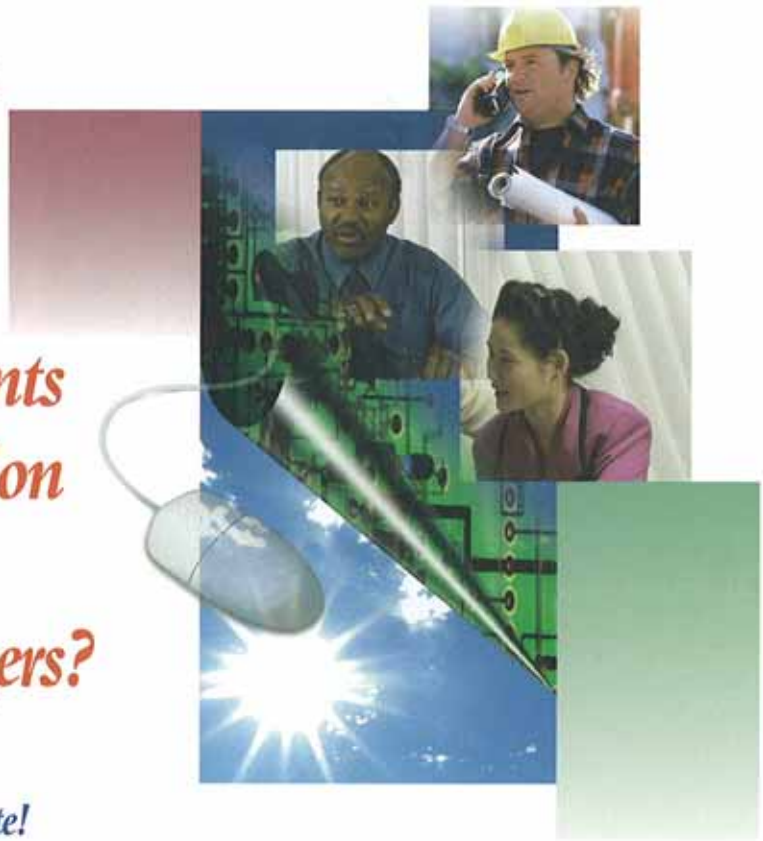
NSF

Rectificatif

Dans notre numéro de mars-avril 1998, nous avons annoncé par erreur que la société Philip Analytical Services Corporation s'était retirée du Programme d'accréditation des laboratoires – Canada (PALCAN) du Conseil canadien des normes. En fait, elle fait toujours partie de ce programme d'accréditation et répond à toutes ses exigences. Nous nous excusons des désagréments que cette erreur aura pu causer.

RETOUR DEMANDÉ
Conseil canadien des normes
45, rue O'Connor, bureau 1200
Ottawa (Ontario) K1P 9Z9

Conseil canadien des normes



Des changements de réglementation dans les marchés étrangers?

Exportateurs, soyez en Alerte!

Export Alerte! préviendra par courrier électronique les exportateurs des changements aux règlements des marchés étrangers. Pour tirer parti de ce service, il suffit de l'activer, de choisir les catégories de produits visées et d'en fixer les paramètres modifiables, tout cela grâce à une boîte à outils Web d'utilisation facile. Voilà donc un moyen rapide, convivial et automatique de surveiller ce qui se passe sur les marchés étrangers. Pour en savoir plus, visitez le site *http://www.ccn.ca*.

Bientôt service pilote. Pour savoir quand ce service sera opérationnel, remplissez le bulletin-réponse en cochant la case *Export Alerte!*

Canada

POSTE MAIL
Société canadienne des postes / Canada Post Corporation
Port payé Postage paid
Nbre Blk
05333393